

Strategic Plan

2002-2006



Setting the standard for



electoral process excellence



Message From the Chief Election Officer

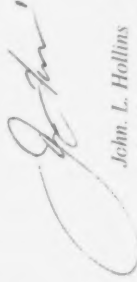
IT GIVES ME GREAT PLEASURE TO PRESENT ELECTIONS ONTARIO'S FIRST STRATEGIC PLAN, *Our plan for 2002-2006* presents a clear vision for the future and outlines the key strategies or "success factors" that will help us achieve this vision.

Preparing for the future was one of the main reasons for creating a Strategic Plan and it is clear that many challenges lie ahead. The integration of the Commission on Election Finances with the Office of the Chief Election Officer and the requirement to maintain a Permanent Register of Electors (PREO) on an ongoing basis have created the need to dramatically transform our organization. Today, the fulfilment of our legislative mandate requires the use of sophisticated and highly technical information management systems, a trend which will likely continue in the future.

At the same time, Elections Ontario must continually strive to improve the front-line delivery of election services. To accomplish this goal requires a creative and proactive approach – one that relies on strong partnerships and a commitment to finding and implementing the best practices in electoral administration.

One of the greatest strengths of our Strategic Plan is the extensive input provided by the many stakeholders who have an interest in the electoral process in Ontario. Their comments and ideas have proven to be extremely valuable and I would like to thank them for their participation in this project.

With a dynamic, dedicated staff and many innovative projects underway, this is truly an exciting time to be part of Elections Ontario. We are proud of our achievements, confident in our future and strongly committed to our vision of "Setting the standard for electoral process excellence."



John L. Hollins
Chief Election Officer

Where Things Stand Today

ELECTIONS ONTARIO is a non-partisan agency of the Legislative Assembly of Ontario which works under the direction of the Chief Election Officer. Elections Ontario is responsible for the organization and conduct of general elections, by-elections and referenda in accordance with the provisions of the *Election Act*, *Representation Act*, 1996 and the *Tasqayer Protection Act*, 1999. It also holds responsibility for the administration of the *Election Finances Act*, which regulates political contributions, spending limits and party-candidate registration and political advertising.

Today, Elections Ontario is at important crossroads. The electoral practices that Elections Ontario has relied on for many years are no longer adequate to meet the needs of today's modern electorate. To move forward from this realization requires an honest and thorough assessment of every aspect of Elections Ontario's business.

A major concern for Elections Ontario is the lack of information technology infrastructure. For example, one of Elections Ontario's main responsibilities is to establish and maintain a permanent register of electors known as the Permanent Register of Electors for Ontario (PREO). The current organization has neither the number of staff nor the skills required to maintain PREO between elections.

We must ensure that we have the information technology tools needed to support the vision and legislative mandate of the organization.

The solution to many of our information technology challenges lies in partnerships. Opportunities exist to work with data providers such as Elections Canada, the Municipal Property Assessment Corporation (MPAC) and the Ontario Parcel Alliance (OPA) to produce high quality lists of electors and electoral maps. As an organization, we must work harder to maximize these opportunities. We need to share our tools and expertise and work in partnership with these agencies to provide an improved product in the most cost-effective manner.

The key to the success of any organization is the quality of its people. We must invest more heavily in the professional development of our staff and build a team with the required skill sets to deliver quality services. This means not only supplying training and equipment but also actively engaging staff at all levels in the drive for electoral process excellence.

The time is now for Elections Ontario to shift from a reactive mode to a more proactive approach to conducting business. To successfully transform our organization, we need to identify where we want to go and how we are going to get there. Our Strategic Plan provides the answers to these critical questions and sets out a clear direction for change.

Building a Strategic Plan

ELECTIONS ONTARIO BEGAN ITS STRATEGIC PLANNING EXERCISE in the fall of 2001 with the approval of a formal strategic planning process. In order to accomplish this in a systematic manner, a five-year planning time frame (2002-2006) was selected.

One of the hallmarks of Elections Ontario's strategic planning process was the extensive participation by stakeholders. The following groups provided input through the stakeholder consultation process:

- Voters
- Returning Officers
- Elections Ontario Staff
- Members of the Legislative Assembly
- Candidates/Political Parties
- Municipal Property Assessment Corporation (MPAC)
- Elections Canada
- Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario (AMCTO)

Consultations were carried out using a variety of methods, including: surveys and questionnaires (voters), one-on-one interviews (Members of the Legislative Assembly, Political Parties), full-day workshops (Returning Officers, Elections Ontario staff) and staff-to-staff meetings (Elections Canada, MPAC, AMCTO). The purpose of these consultations was to identify stakeholder needs and service issues and to seek input on a future direction, or "vision", for Elections Ontario.

Once the vision for Elections Ontario was determined, the final step in the process was to prepare an implementation strategy. Members of the Senior Management Team championed critical elements of the Strategic Plan and identified objectives, actions and measurements of success. Over the next five years, this planning framework will help us develop, implement and monitor the many initiatives that will assist us in the realization of our vision.

Phase 1 STRATEGIC PLAN DEVELOPMENT

October 2001

Process Approval
Chief Election Officer (CEO)

October-November 2001

Stakeholder Consultations

- Voters
- Returning Officers
- Elections Ontario Staff
- Members of the Legislative Assembly
- Candidates/Political Parties
- MPAC (Municipal Property Assessment Corporation)
- Elections Canada
- Municipalities (AMCTO)

November 2001

Elections Ontario Staff Workshops

January 2002

Develop Implementation Strategy
Senior Management Team

Phase 2 STRATEGIC PLAN APPROVAL

March 2002

Strategic Plan Approval Chief Election Officer

Phase 3 IMPLEMENTATION

March 2002 -- March 2006

Strategic Plan Implementation

Chief Election Officer • Senior Management Team • Elections Ontario Staff • Stakeholders

Mission

Elections Ontario's mission is to guarantee the democratic voting rights of Ontario electors, ass

THE SCOPE OF ELECTIONS ONTARIO'S business activities is very broad, as outlined below:

Electoral Event Administration

Elections Ontario is responsible for the organization and conduct of general elections, by-elections and referenda in accordance with the provisions of the *Election Act*, the *Representation Act, 1996* and the *Taxpayer Protection Act, 1999*.

The challenge of administering these events lies not only in their cyclical nature but also in the relative uncertainty of electoral dates. For example, the date for a general election, within the constraints imposed by legislation, may occur anywhere within the government's 5-year mandate. Elections Ontario's response to this challenge is to be able to respond to any event at any time.

Returning Officers are appointed for each electoral district and are made responsible, under the direction of the Chief Election Officer, for the organization and conduct of the election in that district. Elections Ontario provides centralized training and support and maintains ongoing communication with Returning Officers on electoral matters.

Election Finance Administration

Elections Ontario also holds responsibility for the administration of the *Election Finances Act*. In this capacity, it is responsible for regulating political contributions, spending limits and party-candidate-constituency association registration.

The range of activities includes the registration of political parties and the processing, auditing and compliance monitoring of candidate and political party financial returns.

Elections Ontario also responds to candidate, constituency association, party and public inquiries on election finance matters.

ing the finances of political interests transparent and to ensure efficient, cost-effective and non-partisan administration of the electoral process.

Permanent Register of Electors (PREO)

Elections Ontario maintains the Permanent Register of Electors for Ontario (PREO) on an ongoing basis so that it is always available to produce lists for general elections, by-elections and referenda.

It also shares PREO with Elections Canada and Ontario municipalities for electoral purposes. This has provided many opportunities for developing new partnerships and alliances in the electoral field.

Legislative Services

Elections Ontario performs a leadership role in interpreting, reviewing, reporting and providing information on election legislation and procedural issues. Ongoing dialogue with MPPs, political parties and other stakeholders is a critical part of this role.

Education, Training and Information

Elections Ontario provides outreach programs to inform the general public, schools and other interested parties about the electoral process. These programs include the preparation of school kits, publications, web site resources and special reports.

Elections Ontario also provides advice and training to other electoral jurisdictions.

Administrative Support

Elections Ontario's business activities are supported by a core unit of administrative services. These services include centralized procurement, supply management, general financial administration, human resource management, facilities management and information management.

Elections Ontario has a wide range of stakeholders who have an interest in the electoral process in Ontario. Their concerns are critical to us.

want to be assured of access to a convenient, simple, open and transparent electoral process.

need to be able to identify and contact their potential constituents and have access to the correct level of campaign spending based on a complete, accurate list of electors and electoral geography products.

need clear election finance policies and guidelines, regular access to up-to-date elector information and the ability to confirm their membership among electors. They also need to ensure that their candidates have full access to an open and unbiased electoral system.

are professionals and an integral part of Elections Ontario. In order to perform their duties, they need the tools and support, such as training, staffing and technology, to provide a positive voting experience for electors.

need to be assured that the electoral process will be administered in an open, transparent, unbiased and cost-effective manner.

is a partner in the creation and maintenance of the Permanent Register of Electors (PREO) and as such, has an interest in sharing information from the National Register of Electors and using information from PREO to maintain the Ontario portion of the National Register.

is responsible for preparing the preliminary lists of electors used for municipal and school board elections and is therefore another significant information partner for Elections Ontario.

is an alliance comprised of MPAC, the Government of Ontario and Teranet created to produce standardized digital parcel mapping for Ontario. This alliance will play a key role as Elections Ontario works to develop consistent, standardized electoral mapping.

share data, assist in maintaining the Permanent Register of Electors (PREO) and share a number of the same objectives as Elections Ontario such as the desire to streamline electoral procedures.

STAKEHOLDERS

Stakeholders

Elections Ontario has a wide range of stakeholders who have an interest in the electoral process in Ontario. Their concerns are critical to us.

They want to be assured of access to a convenient, simple, open and transparent electoral process.

Our stakeholders include:

- **Candidates and Political Parties** need to be able to identify and contact their potential constituents and have access to the correct level of campaign spending based on a complete, accurate list of electors and electoral geography products.

- **Electoral Administrators** need clear election finance policies and guidelines, regular access to up-to-date elector information and the ability to confirm their membership among electors. They also need to ensure that their candidates have full access to an open and unbiased electoral system.

- **Electoral Officials** are professionals and an integral part of Elections Ontario. In order to perform their duties, they need the tools and support, such as training, staffing and technology, to provide a positive voting experience for electors.

- **Electoral Process** need to be assured that the electoral process will be administered in an open, transparent, unbiased and cost-effective manner.

- **Government of Ontario** is a partner in the creation and maintenance of the Permanent Register of Electors (PREO) and as such, has an interest in sharing information from the National Register of Electors and using information from PREO to maintain the Ontario portion of the National Register.

- **Local Municipalities** is responsible for preparing the preliminary lists of electors used for municipal and school board elections and is therefore another significant information partner for Elections Ontario.

- **Map of Ontario** is an alliance comprised of MPAC, the Government of Ontario and Teranet created to produce standardized digital parcel mapping for Ontario. This alliance will play a key role as Elections Ontario works to develop consistent, standardized electoral mapping.

- **Other Stakeholders** share data, assist in maintaining the Permanent Register of Electors (PREO) and share a number of the same objectives as Elections Ontario such as the desire to streamline electoral procedures.

Vision Elections Ontario's vision is to set the standard for electoral process excellence.

OUR VISION INCLUDES 5 KEY ELEMENTS:

- 1. Stakeholder Confidence** Ontario stakeholders have the utmost confidence in the integrity of their electoral process.
- 2. Rationalization of the Electoral Process** Elections Ontario strives to reduce duplication and overlap between electoral jurisdictions.
- 3. Re-shaped Legislative Framework** Elections Ontario works with Ontario legislators to re-shape the legislative framework to better serve the interests of Ontario electors.
- 4. Partnerships and Sharing of Tools and Expertise** Elections Ontario works proactively with other stakeholders and jurisdictions to develop and share cost-effective, innovative and leading edge tools and expertise.
- 5. Setting the Standard in Terms of Key Benchmarks** Elections Ontario's election delivery sets the standard in terms of key benchmarks, such as cost per eligible elector, time per elector visit, client satisfaction, financial reporting and disclosure.

These values will be the foundation of everything we do.

IN REALIZING ITS VISION, Elections Ontario will be driven by the following values:

Integrity

We believe that the integrity of the electoral process must be the highest priority and that the democratic rights of electors must be guaranteed.

Openness, transparency and non-partisanship

We believe that the administration of the electoral process must be completely open to public scrutiny and characterized by the consistent application of legislation and service standards.

Flexibility, innovation and cost-effectiveness

We believe in maintaining a working environment which is flexible enough to respond to changing needs, encourages innovation and strives to deliver services in a cost-effective manner.

Professionalism, teamwork

We believe in supporting each other as individuals to achieve personal excellence, exceptional team work and pride in the delivery of our services.

Proactive participation with stakeholders

We believe in building strong partnerships, and working cooperatively with stakeholders to further our vision of electoral process excellence.

Issues & Challenges

THERE ARE SEVERAL STRATEGIC issues and challenges that will impact Elections Ontario in the future.

Social and Demographic Trends

In the future, we will see a relative increase in the proportion of the population aged 65 and over (see chart). We need to be sensitive to these demographic trends.

For example, seniors who spend a large part of the year out of the country may want to take advantage of voting alternatives such as voting by mail, internet or telephone. In fact, these newer technologies are likely to appeal to a much broader segment of the population as people become more and more mobile and spend a greater amount of time travelling for work or vacation.

Voter turnout is another trend that must be monitored. Although voter turnout has remained relatively stable in provincial general elections (see chart), we need to identify strategies to ensure continued strong turnout levels.

Shift in Elector Responsibility

The introduction of the Permanent Register of Electors for Ontario (PREO) eliminated the traditional process of enumeration where individual electors were canvassed at their place of residence. Under the current system, a notice of registration is mailed out to individual electors and it is the elector's responsibility to ensure that his or her name is included in the list of electors.

This shift in responsibility has created the need for more effective communication programs aimed at increasing elector awareness of PREO and the elector registration system.

Ensuring Full Access and Opportunity to Vote

Another significant challenge is ensuring that all potential electors have full access and opportunity to vote. Our procedures and practices must accommodate electors with disabilities.

We must also reach out to young people, 18 years of age, and to new citizens who have the opportunity to vote for the first time, to ensure that they are fully aware of the procedures for voting. This should form part of a comprehensive elector communication strategy.

Greater Reliance on Technology

The *Election Statute Law Amendment Act, 1998*, reduced the minimum time period to complete the election process from 37 days to a minimum of 28 days. This time period has created greater reliance on technology to complete election tasks.

Technology is already playing an important role in many facets of the election process. For example, the 1999 General Election was the first time a digital database was used to prepare electoral maps, and the first time a worldwide internet site was used for the provision of public information for a provincial election in Ontario.

New voting technologies such as internet, telephone voting and other automated techniques must be fully evaluated to determine the "best fit" for Ontario. Additional legislative amendments may be needed to expand the use of technology and implement other approaches needed to fulfill our legislated mandate.

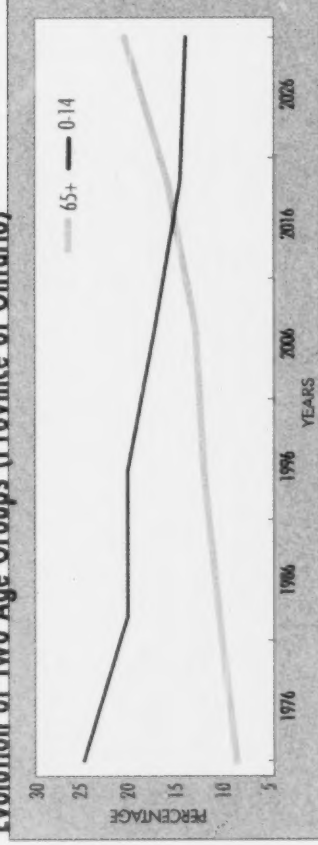
Changes in Electoral Management Practices

Electoral management practices have changed considerably since the introduction of the Permanent Register of Electors (PREO). Elector registration is now a continuing responsibility, and staff in each of the electoral districts play a much more active role in providing information to the public, administering declarations and verifying elector identity within the polling place itself. These changes have created a need to realign responsibilities and to inform, instruct, train and equip electoral district staff differently than in the past.

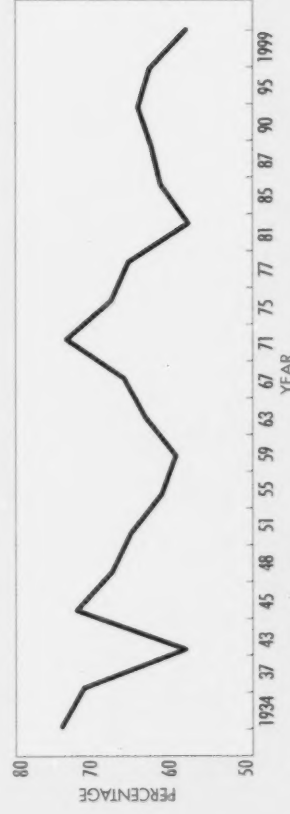
Election Personnel

In between electoral events, we usually see a significant turnover in personnel. In the 1999 General Election due to the redistribution of electoral districts, there was a significant

Evolution of Two Age Groups (Province of Ontario)



Percentage of Voter Turnout (Province of Ontario)



number of First-time Returning Officers.

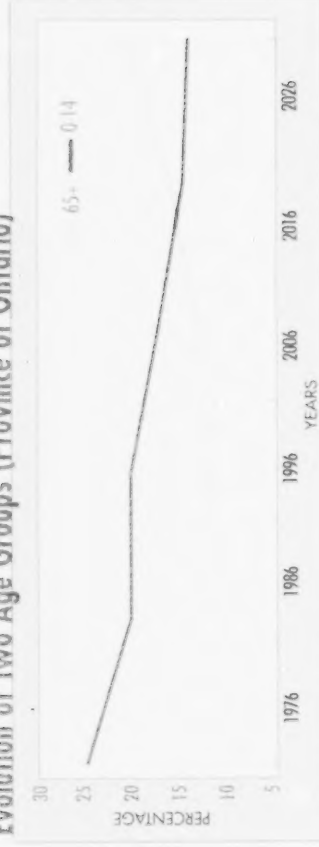
Since 1999, there has been additional turnover and 15 per cent of the Returning Officer positions are currently vacant.

The recruitment of adequate numbers of qualified staff for polling day is also becoming progressively difficult.

Stakeholder Relationships

The maintenance of strong stakeholder relationships will be increasingly important in the future. The identification of common interests and the development of effective partnerships are needed to move us closer to our vision.

Evolution of Two Age Groups (Province of Ontario)



Since the 1980s, Ontario's aging population, along with other age-related factors, has been a critical factor in the development of Ontario's infrastructure, including transportation, housing, and social services. The province's aging population is expected to continue to grow, with the number of people aged 65 and over projected to reach 4.5 million by 2026.

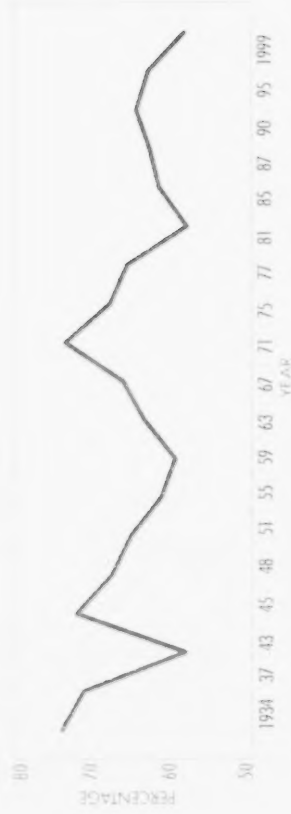
Changes in Electoral Management Practices

Electoral management practices have evolved significantly since the introduction of the *Electoral Management Act* (EMA) in 1994. The EMA established a new framework for electoral management, including the creation of the *Electoral Management Board* (EMB) and the *Electoral Management Commission* (EMC). The EMB is responsible for the administration of elections, while the EMC is responsible for the regulation of political parties and candidates.

These changes have resulted in a more transparent and accountable electoral process, with a focus on ensuring that all voters have an equal opportunity to participate in the electoral process.

Election Personnel

The relationship between election officials and the public has evolved significantly since the 1990s. The *Electoral Management Act* (EMA) established a new framework for the relationship between election officials and the public, with a focus on ensuring that all voters have an equal opportunity to participate in the electoral process.



Stakeholder Relationships

The relationship between stakeholders and the government has evolved significantly since the 1990s. The *Electoral Management Act* (EMA) established a new framework for the relationship between stakeholders and the government, with a focus on ensuring that all stakeholders have an equal opportunity to participate in the electoral process.

The relationship between stakeholders and the government has evolved significantly since the 1990s. The *Electoral Management Act* (EMA) established a new framework for the relationship between stakeholders and the government, with a focus on ensuring that all stakeholders have an equal opportunity to participate in the electoral process.

The following factors are key to the successful realization of Elections Ontario's vision:

Event Delivery Elections Ontario will stand ready to conduct an electoral event at any time and will continually develop and adopt new processes to improve event delivery.

Maximizing Partnerships Elections Ontario will make maximum use of partnerships to share best practices, reduce electoral costs and minimize the duplication of services.

Service Excellence Elections Ontario will incorporate service excellence in all aspects of the electoral process.

Solid Infrastructure Elections Ontario will have the organization, facilities and information technology required to support day-to-day operations, electoral events, special projects and continuous process improvement.

Stakeholder Involvement Elections Ontario will have the credibility to foster agreement on continually evolving electoral standards and to facilitate necessary legislative change in consultation with key stakeholders.

Successful implementation of Election Ontario's Strategic Plan will be framed around these five (5) success factors. Each success factor has its own *key objectives, action plan and measurements of success.*

THE SUCCESS FACTORS

Event Delivery

Objective	Action Plan Overview	Measurement of Success
Assure continuous event readiness capability	- Develop ERP (Event Readiness Plan) to assure readiness to conduct an electoral event within a 28 day period, any time an election, by-election or referendum is announced - Develop and implement Communication Plan to keep Returning Officers and other ERP participants apprised of ERP status and requirements - Establish process for regular ERP review	- ERP established – March 31, 2002 - Staff and resources assembled and available when needed - Regular communication with ERP participants - Regular ERP review
Assure uniform service delivery excellence across all electoral districts	- Establish consistent standards and procedures for service delivery - Provide comprehensive training and centralized election support to Returning Officers - Set performance targets and evaluate and report on performance following each electoral event - Review and revise processes where necessary	- Standards and procedures set and communicated - Performance targets set, e.g. cost per elector, processing time per elector - Consistent service delivery - Stakeholder satisfaction surveys
Proactively source/develop new opportunities to improve election delivery in Ontario	- Engage Returning Officers in continuous improvement initiatives for electoral events - Pilot new procedures and processes - Evaluate emerging voting technologies and implement where appropriate	- Participation of Returning Officers - Number of new initiatives piloted

Solid Infrastructure Elections Ontario will have the organization, facilities and information technology required to support day-to-day operations, electoral events, special projects and continuous process improvement

Objective	Action Plan Overview	Measurement of Success
Define the infrastructure required to operate effective elections and events	Identify the organizational structure, assets, facilities and information technology required to support day-to-day operations, electoral events and special projects	- Organizational structure confirmed - Infrastructure requirements for core services identified
Plan and implement the required infrastructure	- Implement organizational structure - Establish a process to prioritize, approve and resource infrastructure requirements - Establish an infrastructure requirement analysis component as part of this process - Obtain required funding	- Funding approved - Documented process for infrastructure planning and analysis - Positions staffed
Proactively identify, evaluate and implement emerging opportunities to improve infrastructure	- Establish qualitative and productivity measurement standards and tools to evaluate existing infrastructure and new opportunities - Monitor environment for innovation and best practices for improvement - Develop plans to conduct special or pilot projects to evaluate new opportunities - Implement new opportunities, based on results, where feasible	- Infrastructure capacity monitoring - Regular reports to Senior Management Team on opportunities for improvement - Review results of special or pilot projects - Action plans to implement results

Maximizing Partnerships Elections Ontario will make maximum use of partnerships to share best practices, reduce electoral costs and minimize the duplication of effort

Objective	Action Plan Overview
Seek to develop common products and services that will reduce electoral costs to Elections Ontario and potential partners	- Identify common products and services and potential for rationalization - Identify best practices that could be shared amongst partners - Determine priorities for partnerships - Identify and promote the benefits of cooperative efforts to potential partners
Build collaborative relationships based on acceptance of supplier/customer interdependencies	- Negotiate and formalize service delivery partnerships - Develop a strategy for ongoing communication - Develop formal opportunities for input (e.g. forums, working groups, advisory groups)
Undertake joint planning and coordination of project timelines	- Share information on project planning goals and timelines and coordinate to minimize overlap - Clearly identify roles of each partner - Define legal framework for the partnership to operate - Continuous management of partnership arrangements
Explore further opportunities to improve delivery of the electoral process through effective partnerships	- Identify the business units within Elections Ontario where partnerships are most critical - Formalize partnerships within the business unit operations - Create a culture which rewards success in developing partnerships within the organization e.g. through the performance management process

Stakeholder Involvement

Objective	Action Plan Overview
Secure stakeholder commitment to service excellence standards	- Create Political Advisory Committee with all-party representation to provide input on service excellence standards - Create PREO (Permanent Register of Electors for Ontario) Advisory Committee incorporating principal business partners (MPAC and Elections Canada) to develop service excellence initiatives - Communicate service excellence commitment to all stakeholders
Secure stakeholder commitment to rationalization of electoral services to improve election delivery	- Sponsor the formation of a provincial association of election professionals as a forum for improving processes and functional efficiency across electoral jurisdictions - Develop strategic alliances with other electoral jurisdictions
Keep legislation current with evolving technology and electoral practices	- Undertake regular policy and legislative reviews - Seek input from Political Advisory and PREO committees - Establish formal reporting framework to bring forward legislative initiatives

Measurement of Success

- Number of potential partners identified
- Best practices identified
- Partners' needs clearly identified
- Number of partnerships formalized
- Reduced election costs
- Partnering initiatives approved and implemented
- Communication strategy put in place
- Number of opportunities for input provided
- Surveys to measure partners' satisfaction with process
- Project goals and timelines coordinated between partners
- Partners' roles clearly identified
- Partnerships and stakeholders clearly identified for each business unit
- Competencies and responsibilities for building partnerships are built into job descriptions and performance management process

Measurement of Success

- Political Advisory Committee and PREO Advisory Committee established
- Internal and external commitment to service excellence standards
- Publication of service excellence commitment
- Acceptance of concept of provincial association of election professionals
- Regular meetings, forums with other electoral jurisdictions
- Internal resources devoted to legislative review
- Policy and legislative initiatives developed and presented

Service Excellence

Objective

Promote service excellence in the electoral process

Action Plan Overview

- Secure executive sponsorship of service excellence
- Establish organization-wide Service Excellence Team (SET) to champion and monitor service excellence initiatives
- Foster accountability for higher standards of service delivery

Measurement of Success

- SET team established with Chief Election Officer and Assistant Chief Election Officer as sponsors
- Service Excellence standards proposed
- Accountability systems implemented (e.g. recognition of enhanced performance)

Establish measurable service excellence standards for core services

- Develop measurable standards for each core service
- Ensure staff and Returning Officers understand their levels of accountability for achieving service standards
- Develop process for evaluation against stakeholder expectations

- Core services and measurable elements identified
- Service standards chosen
- Measurables and evaluation process set

Undertake proactive communication and outreach

- Proactively communicate to inform and educate stakeholders about Elections Ontario's services
- Expand opportunities for stakeholders to access Elections Ontario's services, through measures such as internet, e-mail and specialized call centres

- Comprehensive communication plan targeted to specific stakeholder groups
- Expanded service access points

Ensure that services meet or exceed expectations of designated stakeholders and clients

- Measure service levels through feedback (e.g. surveys, focus groups)
- Where service levels do not meet expectations, correct service levels, change administrative processes or initiate legislative change

- Regular measurement and evaluation of services
- Intervention to correct service level deficiencies

Continually strive to enhance performance

- Constantly research best practices in other jurisdictions
- Identify new processes which could be of benefit to Elections Ontario in service delivery
- Encourage and reward innovation
- Sponsor professional development
- Continuously review legislative framework for changes or amendments which could lead to improved performance against standards

- Continuous inventory and analysis of best practices
- Approval of new policies
- Highly trained staff
- Recognition of employee performance and innovation
- Revised legislation, where appropriate

The Road FORWARD...

THE SUCCESSFUL IMPLEMENTATION of Elections Ontario's Strategic Plan will be built around the following key elements:

High Degree of Stakeholder Participation

Elections Ontario will not work in isolation in its drive for electoral process excellence. Stakeholder involvement and strong partnerships will be an integral part of the implementation process.

Standards, Objectives and Accountability

Elections Ontario will work with stakeholders to establish clear, measurable Service Excellence (SE) standards.

Key objectives have been identified for each service component. Accountability will be assured through continuous review of performance against standards.

Strategic Priorities – The “Building Blocks for Success”

Strategic priorities and milestones have been identified for each year of the Strategic Plan. These are the “Building Blocks for Success”.

2002 Event Ready

Priorities

- Assure continuous event readiness
- Promote Service Excellence (SE)
- Establish measurable SE standards
- Secure stakeholder commitment to SE standards and rationalization
- Identify common products and services and potential partnerships
- Build collaborative relationships with stakeholders
- Define infrastructure requirements to run effective electoral events
- Annual review of Strategic Plan and strategic initiatives to monitor progress and review priorities

Milestones

- Completion of Event Readiness Plan (ERP) – March 31, 2002
- Service Excellence (SE) standards established and supported by stakeholders
- Organizational structure and funding for core infrastructure secured
- Implementation Plan developed

2003 Design and Build to Est

Priorities

- Assure continuous event readiness
- Assure uniform Service Excellence (SE) in election delivery across all electoral districts

Building Blocks for Success

2006 The Next Strategic Plan

2004 Optimize Election Delivery in Ontario

Priorities

- Assure continuous event readiness
- Continue to assure uniform service delivery excellence across all electoral districts
- Continue to ensure that services meet or exceed stakeholder expectations
- Continually review legislation to keep current with technology and electoral practices
- Proactively seek new opportunities for rationalization, improved service delivery and enhanced infrastructure
- Ensure confirmation of stakeholder interest

- Annual review of Strategic Plan and strategic initiatives to monitor progress and review priorities

Milestones

- Event Readiness Plan (ERP) – continuous review
- Continuous review of performance against SE standards
- Investigation and implementation of best practices
- Regular infrastructure capacity monitoring and improvement
- Expanded service delivery partnerships

2005 Looking to The Future

Priorities

- Assure continuous event readiness
- Continue to assure uniform service delivery excellence across all electoral districts
- Continue to ensure that services meet or exceed stakeholder expectations
- Implement new opportunities for rationalization, improved service delivery and enhanced infrastructure
- Establish Strategic Plan (SP) process
- Undertake comprehensive review of Strategic Plan initiatives and evaluate achievements

- Secure stakeholder commitment and involvement in Strategic Plan
- Prepare new Strategic Plan

Milestones

- Event Readiness Plan (ERP) – continuous review
- New initiatives to optimize election delivery in Ontario
- Strategic Plan process approved and implemented
- Engagement of Stakeholders in Strategic Plan Process
- Draft Strategic Plan – early 2006

Set Standards

- Ensure that all services meet or exceed stakeholder expectations
- Implement comprehensive communication/outreach strategy
- Formalize service delivery partnerships to reduce costs and improve service
- Implement required infrastructure
- Annual review of Strategic Plan and strategic initiatives to monitor progress and review priorities

Milestones

- Event Readiness Plan (ERP) – continuous review
- Report on performance against SE standards following each electoral event and for other services
- Core infrastructure in place
- Service Delivery partnerships formalized

Quotes from Strategic Plan stakeholder consultations

"With our demonstrated excellence in managing and conducting election events, Elections Ontario will be sought out by others to assist and provide advice on election event issues."

"We will be proactive in developing alliances with other stakeholders... all with the goal of enhancing the electoral process."

"We are committed to investing in continuous learning for staff."

Your input is important to us.

If you have any comments or questions about the Strategic Plan, or Elections Ontario in general, please contact us at:



Elections Ontario
Chief Election Officer
51 Rolark Drive
Toronto, Ontario
M1R 3B1

Toll Free,

throughout North America
1-800-677-VOTE (8683)

Toll Free, throughout Ontario
1-888-ONT-VOTE (668-8683)

Toronto Local Area
(416) 326-6300

TTY 1-888-292-2312 Ontario only

FAX: (416) 326-6200

E-Mail:
info@electionsontario.on.ca

Website:
www.electionsontario.on.ca

Plan stratégique 2002-2006



norme



ence du processus électoral



Message du Directeur général des élections

IL ME FAIT GRAND PLAISIR DE PRÉSENTER LE PREMIER PLAN STRATÉGIQUE D'ÉLECTIONS ONTARIO. Notre plan pour 2002-2006 reflète une vision claire de l'avenir et décrit les principales stratégies ou « facteurs de succès » qui nous aideront à réaliser cette vision.

La nécessité de se préparer pour l'avenir est l'un des principaux facteurs qui nous ont amené à établir un plan stratégique, et il est clair que de nombreux défis se présenteront à nous. L'intégration de la Commission sur le financement des élections au bureau du directeur général des élections et l'exigence de maintenir le Registre permanent des électeurs pour l'Ontario nous obligent à transformer radicalement notre organisme. Pour remplir le mandat que nous a confié la législature, nous devons maintenant utiliser des systèmes de gestion de l'information complexes et hautement techniques, une tendance qui continuera de s'accroître dans l'avenir.

Par ailleurs, Élections Ontario doit constamment s'efforcer d'améliorer ses services électoraux de première ligne. L'atteinte de ce but requiert une approche créatrice et proactive – une approche fondée sur l'établissement de partenariats solides et sur un engagement à mettre en œuvre les meilleures pratiques administratives dans le domaine électoral.

La vaste contribution de nombreux intervenants intéressés au processus électoral en Ontario constitue une des grandes forces de notre plan stratégique. Leurs commentaires et leurs idées nous ont été précieux, et je tiens à les remercier de leur participation.

Avec un personnel dynamique et dévoué et plusieurs projets innovateurs actuellement en cours, Élections Ontario traverse une période des plus emballantes. Nous sommes fiers de nos réalisations, confiants dans l'avenir et fermement engagés à réaliser notre vision d'établir la norme de l'excellence du processus électoral.



John L. Hollins
Directeur général des élections

La situation actuelle

ELECTIONS ONTARIO est une agence apolitique de l'Assemblée législative de l'Ontario qui travaille sous la direction du directeur général des élections. Elections Ontario est responsable de l'organisation et la tenue des élections générales, élections partielles et référendums en vertu des dispositions de la *Loi électorale*, de la *Loi de 1996 sur la représentation électorale*, et de la *Loi de 1999 sur la protection des contribuables*. L'organisme s'occupe aussi de l'administration de la *Loi sur le financement des élections* qui régit les contributions politiques, les plafonds de dépenses ainsi que l'inscription des partis et des candidats et la publicité politique.

Elections Ontario se trouve actuellement à un carrefour important. Les pratiques électorales sur lesquelles nous nous appuyons depuis plusieurs années ne permettent plus de répondre aux besoins d'un électoral moderne. Pour aller au-delà de cette constatation, il nous faut évaluer de façon honnête et méthodique tous les aspects de notre travail.

L'absence d'une infrastructure adéquate dans le domaine de la technologie de l'information est l'une des grandes préoccupations d'Elections Ontario.

Par exemple, notre agence a la responsabilité de constituer et de maintenir un registre permanent des électeurs, soit le Registre permanent des électeurs pour l'Ontario. L'organisme actuel ne possède ni le personnel ni les compétences voulues pour tenir à jour ce registre entre les élections. Nous devons nous assurer d'avoir à notre disposition les moyens informatiques nécessaires pour soutenir notre vision et accomplir la mission que nous a confiée la législature.

Le partenariat constitue la solution à plusieurs de nos défis dans le domaine de la technologie de l'information. Nous avons la possibilité de travailler avec des organismes capables de nous fournir des données comme Elections Canada, la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) et Partenariat « Parcelles de l'Ontario », de manière à réaliser des listes d'électeurs et des cartes électorales de qualité. Notre organisme doit faire de plus grands efforts pour maximiser les possibilités de collaboration. Il nous faut partager nos outils et notre expertise et travailler conjointement avec ces agences afin d'offrir un produit meilleur, de la façon la plus économique que soit.

La clé du succès de tout organisme est la qualité des personnes qui le composent. Nous devons investir davantage dans le perfectionnement professionnel de notre personnel et former une équipe qui possède les compétences nécessaires pour offrir des services de qualité. Cela signifie non seulement fournir de la formation et du matériel, mais aussi inviter le personnel de tous les niveaux à se joindre à notre quête de l'excellence du processus électoral.

Le moment est arrivé pour Elections Ontario de passer d'une approche réactive à une approche proactive dans la conduite de ses affaires. Pour transformer avec succès notre organisme, nous devons déterminer notre destination et décider des moyens à prendre pour y arriver. Notre plan stratégique fournit des réponses à ces questions fondamentales et établit clairement la direction que nous devons prendre.

d'élaboration d'un plan stratégique

ELECTIONS ONTARIO A ENTAMÉ UN EXERCICE de planification stratégique à l'automne de 2001, suite à l'approbation d'un processus établi. Pour accomplir cette tâche de façon systématique, on a décidé de se concentrer sur une période de cinq ans (2002-2006).

Un des points saillants du processus de planification stratégique mené par Elections Ontario a été la vaste participation d'un grand nombre d'intervenants. Les groupes suivants ont présenté des observations dans le cadre de nos consultations auprès des intéressés :

- Électeurs
- Directeurs du scrutin
- Personnel d'Elections Ontario
- Députés à l'Assemblée législative
- Candidats/Partis politiques
- Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)
- Elections Canada
- Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario (ASTMO)

Lorsque la vision pour Elections Ontario a été précisée, la dernière étape du processus a été l'élaboration d'une stratégie de mise en œuvre. Des membres de la haute direction de l'équipe ont chapeauté les éléments essentiels du plan stratégique et défini des objectifs, des mesures à prendre et des critères de succès. Au cours des cinq prochaines années, ce cadre de planification nous aidera à développer, mettre en œuvre et surveiller les nombreuses initiatives qui nous aideront à réaliser notre vision.

Les consultations ont été effectuées de diverses manières, notamment au moyen de sondages et questionnaires (électeurs), d'entrevues individuels (députés à l'Assemblée législative et des partis politiques), d'ateliers d'une journée (directeurs du scrutin et personnel d'Elections Ontario) et de rencontres entre le personnel des organismes (Elections Canada, SEFM et ASTMO). Ces consultations avaient pour objet de cerner les besoins et les préoccupations des intervenants et d'obtenir des conseils sur l'orientation future ou la « vision » d'Elections Ontario.

Phase 1 DÉVELOPPEMENT DU PLAN STRATÉGIQUE

Octobre 2001

Approbation du processus
Directeur général des élections

Octobre – Novembre 2001

Consultations auprès des intervenants

- Électeurs
- Directeurs du scrutin
- Personnel d'Élections Ontario
- Députés à l'Assemblée
- Candidats/Partis politiques
- SEFM (Société d'évaluation foncière des municipalités)
- Élections Canada
- Municipalités (ASTMO)

Novembre 2001

Ateliers pour le personnel d'Élections Ontario

Janvier 2002

Mise au point d'une stratégie de mise en œuvre
Haute direction

Phase 2 APPROBATION DU PLAN STRATÉGIQUE

Mars 2002

Approbation du plan stratégique Directeur général des élections

Phase 3 MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE

Mars 2002 – 2006

Mise en œuvre du plan stratégique

Directeur général des élections • Haute direction • Personnel d'Élections Ontario • Intervenants

Mission

La mission d'Élections Ontario est de garantir le respect du droit de vote démocratique pour tous et d'assurer une gestion efficace, économique et apolitique du processus électoral

LES ACTIVITÉS D'ÉLECTIONS ONTARIO couvrent un très vaste domaine, comme cela est expliqué ci-dessous :

Administration des événements électoraux

Élections Ontario est responsable de l'organisation et la tenue des élections générales, des élections partielles et des référendums en vertu des dispositions de la *Loi électorale*, la *Loi de 1996 sur la représentation électorale*, et la *Loi de 1999 sur la protection des contribuables*.

Au point de vue administratif, le défi que posent ces consultations découle non seulement de leur caractère cyclique, mais aussi de l'incertitude relative quant à leur date. Ainsi, dans les limites imposées par la loi, les élections générales peuvent avoir lieu en tout temps au cours du mandat de cinq ans accordé au gouvernement. Face à cette situation, Élections Ontario doit être en mesure de faire face à n'importe quel scrutin n'importe quand.

Des directeurs du scrutin sont nommés pour chaque circonscription électorale et sont responsables, sous la direction du directeur général des élections, de l'organisation et de la tenue de l'élection dans cette

circonscription électorale. Élections Ontario offre de la formation et du soutien aux directeurs du scrutin, en plus de demeurer en communication avec eux sur les questions à caractère électoral.

Administration du financement des élections

Élections Ontario est également responsable de l'administration de la *Loi sur le financement des élections*. À ce titre, l'organisme régit les contributions politiques, les plafonds de dépenses et l'inscription des associations de circonscription, les partis et les candidats.

La gamme des activités d'Élections Ontario comprend l'inscription des partis politiques ainsi que le traitement, la vérification et la surveillance en matière de conformité des rapports financiers présentés par les candidats et les partis politiques. Élections Ontario doit également répondre aux demandes de renseignements sur le financement des élections présentées par les candidats, les associations de circonscription, les partis et le public.

Registre permanent des électeurs (RPEO)

Élections Ontario tient à jour le Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPEO) afin qu'il puisse être utilisé en tout temps pour la préparation de listes d'électeurs en vue d'élections générales, d'élections partielles et de référendums. De plus, le Registre permanent sert à échanger de l'information à des fins électorales avec Elections Canada et les municipalités ontariennes. Cet instrument nous a permis d'établir de nouveaux partenariats et de former des alliances dans le domaine électoral.

Services législatifs

Élections Ontario joue un rôle de chef de file quant à l'interprétation et l'examen de la législation électorale et des questions de procédure, ainsi que pour la présentation de rapports et la diffusion d'information sur ces sujets. Le maintien d'un dialogue avec les députés, les partis politiques et les autres intéressés est un élément essentiel de ce rôle.

Éducation, formation et information

Élections Ontario offre des programmes d'extension de services afin de communiquer de l'information sur le processus électoral au public, au milieu scolaire et aux groupes intéressés. Ces programmes incluent la préparation de trousseaux pour les écoles, de publications, de ressources diffusées sur Internet et de rapports spéciaux. Elections Ontario offre également des conseils et de la formation à d'autres compétences électorales.

Soutien administratif

Les activités menées par Elections Ontario sont soutenues par un ensemble de services administratifs. Ces services incluent l'approvisionnement centralisé, la gestion du matériel, la gestion financière générale, les ressources humaines, la gestion des installations et la gestion de l'information.

Élections Ontario tient compte d'une vaste gamme d'intervenants qui s'intéressent au processus électoral en Ontario. Leurs préoccupations sont essentielles pour nous.

veulent avoir accès à un processus électoral pratique, simple, ouvert et transparent.

doivent pouvoir identifier leurs électeurs éventuels, communiquer avec eux et avoir accès à des niveaux de dépenses électorales adéquats, établis à partir de listes d'électeurs et de produits de géographie électorale complètes et exacts.

ont besoin de politiques et de lignes directrices claires en matière de financement des élections, d'un accès fréquent à des renseignements à jour sur les électeurs et de la possibilité d'identifier leurs membres parmi les électeurs. Ils doivent aussi s'assurer que leurs candidats ont pleinement accès à un système électoral ouvert et impartial.

sont des professionnels et font partie intégrante d'Élections Ontario. Afin de pouvoir accomplir leur tâche, ils ont besoin d'outils et de soutien, notamment en matière de formation, de personnel et de technologie, de manière à pouvoir offrir aux votants une expérience positive.

doivent avoir l'assurance que le processus électoral sera administré de façon ouverte, transparente, impartiale et économique.

est un associé quant à la création et au maintien du Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPEO) et, à ce titre, est intéressé à échanger de l'information provenant du Registre national des électeurs et à se servir de l'information contenue dans le RPEO pour maintenir la portion ontarienne du Registre national.

est responsable de la préparation de listes d'électeurs préliminaires qui sont utilisées pour les élections municipales et les élections dans les conseils scolaires; la SCFM est donc un autre partenaire important d'Élections Ontario, dans le domaine de l'information.

est un partenariat formé de la SCFM, du gouvernement de l'Ontario et de Teranet, un organisme créé dans le but de produire des cartes numériques normalisées de parcelles dans la province. Ce partenariat jouera un rôle très important pour Elections Ontario, dans le cadre de ses efforts pour mettre au point des cartes électorales uniformes et normalisées.

échangent des données, aident à maintenir le Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPEO) et partagent plusieurs des objectifs d'Élections Ontario, notamment la volonté de simplifier le processus électoral.

INTERVENANTS

Intervenants

Élections Ontario tient compte d'une vaste gamme d'intervenants qui s'intéressent au processus électoral en Ontario. Leurs préoccupations sont essentielles pour nous.

Quelques-uns veulent avoir accès à un processus électoral pratique, simple, ouvert et transparent.

Quelques-uns veulent pouvoir identifier leurs électeurs éventuels, communiquer avec eux et avoir accès à des niveaux de dépenses électorales adéquats, établis à partir de listes d'électeurs et de produits de géographie électorale complètes et exacts.

Quelques-uns ont besoin de politiques et de lignes directrices claires en matière de financement des élections, d'un accès fréquent à des renseignements à jour sur les électeurs et de la possibilité d'identifier leurs membres parmi les électeurs. Ils doivent aussi s'assurer que leurs candidats ont pleinement accès à un système électoral ouvert et impartial.

Quelques-uns sont des professionnels et font partie intégrante d'Élections Ontario. Afin de pouvoir accomplir leur tâche, ils ont besoin d'outils et de soutien, notamment en matière de formation, de personnel et de technologie, de manière à pouvoir offrir aux votants une expérience positive.

Quelques-uns doivent avoir l'assurance que le processus électoral sera administré de façon ouverte, transparente, impartiale et économique.

Quelques-uns est un associé quant à la création et au maintien du Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPÉO) et, à ce titre, est intéressé à échanger de l'information provenant du Registre national des électeurs et à se servir de l'information contenue dans le RPÉO pour maintenir la portion ontarienne du Registre national.

SEEM (Société d'évaluation des municipalités) est responsable de la préparation de listes d'électeurs préliminaires qui sont utilisées pour les élections municipales et les élections dans les conseils scolaires; la SEEM est donc un autre partenaire important d'Élections Ontario, dans le domaine de l'information.

Partenariat Province de l'Ontario est un partenariat formé de la SEEM, du gouvernement de l'Ontario et de Teranel, un organisme créé dans le but de produire des cartes numériques normalisées de parcelles dans la province. Ce partenariat jouera un rôle très important pour Élections Ontario, dans le cadre de ses efforts pour mettre au point des cartes électorales uniformes et normalisées.

Partenariat pour les municipalités échangeront des données, aident à maintenir le Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPÉO) et partagent plusieurs des objectifs d'Élections Ontario, notamment la volonté de simplifier le processus électoral.

Vision

La vision d'Élections Ontario est d'établir la norme de l'excellence du processus électoral.

NOTRE VISION INCLUT 5 ÉLÉMENTS CLÉS :

1. Confiance des intervenants Les intervenants en Ontario ont une confiance absolue en l'intégrité de leur processus électoral.

2. Rationalisation du processus électoral Elections Ontario s'efforce d'éliminer le doublement entre les compétences électorales.

3. Refonte du cadre législatif Elections Ontario collabore avec les législateurs ontariens à la refonte du cadre législatif afin de mieux servir les intérêts des électeurs de l'Ontario.

4. Partenariats et partage des outils et de l'expertise Elections Ontario travaille de façon proactive avec d'autres intervenants et compétences de manière à mettre au point et à partager des outils et de l'expertise économiques, innovateurs et à la pointe du progrès.

5. Établissement de la norme quant à des points de repère importants La conduite de scrutins par Elections Ontario sert à établir la norme quant à des points de repère importants comme le coût par électeur admissible, la durée par visite d'électeur, la satisfaction du client, la communication de l'information financière et la divulgation.

Ces valeurs seront le fondement de tout ce que nous faisons.

DANS LE CADRE de la réalisation de sa vision, Elections Ontario sera guidé par les valeurs suivantes :

Intégrité Nous croyons que l'intégrité du processus électoral doit être notre plus haute priorité et que les droits démocratiques des électeurs doivent être garantis.

Ouverture, transparence et impartialité Nous croyons que l'administration du processus électoral doit être complètement transparente, de manière à permettre l'examen par le public, et qu'elle doit se caractériser par une application uniforme de la loi et des normes de service.

Souplesse, innovation et économie Nous croyons en l'importance d'un milieu de travail qui est assez souple pour réagir à des besoins changeants, qui encourage l'innovation et qui cherche à offrir économiquement des services.

Professionalisme et travail d'équipe Nous croyons en l'importance de s'appuyer mutuellement en tant que personnes afin que chacun de nous puisse atteindre l'excellence, prendre part à un travail d'équipe exceptionnel et s'enorgueillir de la prestation de nos services.

Participation proactive auprès des intervenants Nous croyons en l'importance d'établir de solides partenariats et de travailler en collaboration avec nos intervenants, de manière à promouvoir notre vision de l'excellence du processus électoral.

Enjeux et Défis

PLUSIEURS QUESTIONS D'ORDRE stratégique influenceront sur l'avenir d'Élections Ontario.

Tendances sociales et démographiques

Dans l'avenir, nous assisterons à une hausse relative de la proportion de la population de plus de 65 ans (voir le tableau). Nous devons demeurer sensibles à ces tendances démographiques. Par exemple, les personnes âgées qui passent une grande partie de l'année hors du pays voudront peut-être bénéficier d'autres modalités de vote, comme le fait de voter par la poste, par Internet ou par téléphone. En fait, ces nouvelles technologies exerceront probablement un attrait pour un plus vaste segment de l'électorat, donné que les gens se déplacent de plus en plus et passent plus de temps en voyage, pour leur travail ou leurs vacances.

La participation électorale est une autre tendance que nous devons suivre de près. Bien que la participation électorale soit demeurée relativement stable lors des élections générales provinciales (voir le tableau), nous devons établir des stratégies afin que les niveaux de participation demeurent élevés.

Changement quant à la responsabilité de l'électeur

du Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPEO) a entraîné l'élimination du recensement, le processus historique selon lequel les électeurs étaient visités à leur lieu de résidence. En vertu du système actuel, un avis d'enregistrement est envoyé par la poste aux électeurs et il leur incombe de s'assurer que leur nom est inclus dans la liste des électeurs.

Ce changement quant à la responsabilité a entraîné la nécessité de mettre en place des programmes de communication plus efficaces visant à sensibiliser davantage les électeurs au RPEO et au système d'inscription des électeurs.

Assurer le plein accès au scrutin et aux occasions de voter

Un autre défi important est de veiller à ce que tous les électeurs admissibles aient le plein accès au scrutin et aux occasions de voter. Nos procédés doivent tenir compte des besoins des électeurs handicapés.

Nous devons aussi tendre la main aux jeunes de 18 ans et aux nouveaux citoyens qui

ont la possibilité de voter pour la première fois, afin qu'ils soient bien renseignés sur la marche à suivre pour voter. Ces éléments devraient faire partie d'une vaste stratégie de communication auprès de l'électorat.

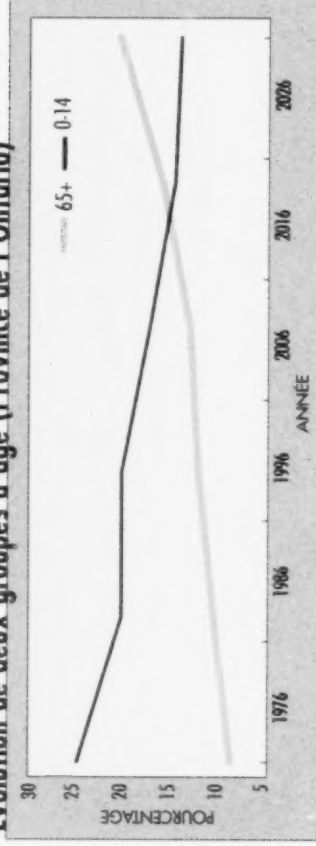
Utilisation accrue de la technologie

La Loi de 1998 modifiant des lois en ce qui concerne les élections a fait passer de 37 à 28 jours le temps minimum pour le déroulement du processus électoral. Ce changement a entraîné une utilisation accrue de la technologie pour accomplir les tâches liées aux élections.

La technologie joue déjà un rôle important dans plusieurs aspects du processus électoral. Par exemple, c'est au cours des élections générales de 1999 qu'on s'est servi pour la première fois d'une base de données numériques pour préparer les cartes électorales. Ce fut aussi la première fois qu'on a utilisé un site Internet pour diffuser de l'information publique en vue d'élections provinciales en Ontario.

Nous devons évaluer pleinement le recours à de nouvelles technologies pour voter, comme Internet et le téléphone, ainsi

Évolution de deux groupes d'âge (Province de l'Ontario)



que diverses autres techniques automatisées afin de déterminer lesquelles sont les plus compatibles pour l'Ontario. Il faudra peut-être apporter d'autres modifications législatives afin d'accroître l'utilisation de la technologie et de mettre en oeuvre d'autres approches qui nous permettront de remplir notre mandat aux termes de la loi.

Modification des pratiques de gestion électorales

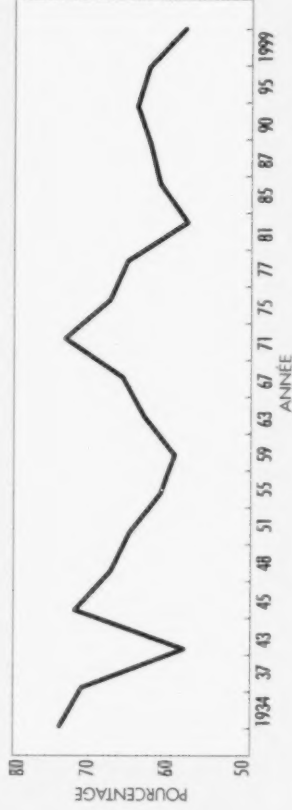
Les pratiques de gestion électorales ont changé considérablement depuis l'introduction du Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPE(O)).

L'inscription des électeurs est devenue une tâche permanente, et le personnel de chaque circonscription électorale joue un rôle beaucoup plus actif, donnant de l'information au public, faisant remplir des déclarations statutaires et vérifiant l'identité des électeurs au bureau de vote même. Ces changements nous obligent à remanier les responsabilités ainsi qu'à informer, instruire, former et outiller autrement que par le passé le personnel des circonscriptions électorales.

Personnel électoral

Entre les scrutins, nous assistons habituellement à un roulement considérable du personnel. Lors des élections générales de 1999, en raison de la révision des limites des circonscriptions électorales,

Proportion de participation des électeurs (Province de l'Ontario)



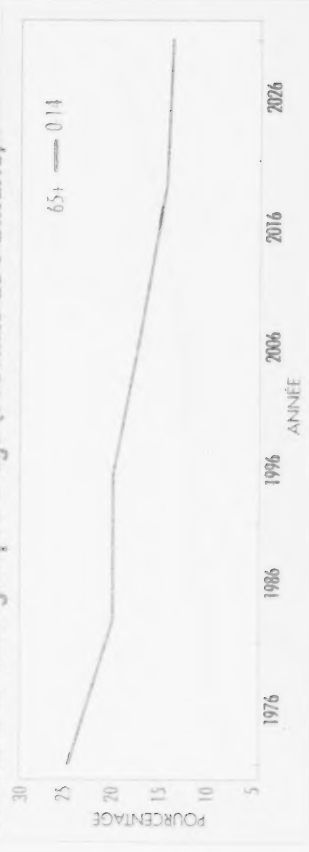
Relations avec les intervenants

Le maintien de solides relations avec les intervenants aura de plus en plus d'importance dans l'avenir. Pour parvenir à la réalisation de notre vision, il nous faudra cerner des intérêts communs et mettre sur pied des partenariats compatibles avec notre vision.

un grand nombre de directeurs du scrutin exerçaient ces fonctions pour la première fois. Le roulement du personnel s'est poursuivi après 1999, et 15 pour cent des postes de directeur du scrutin doivent actuellement être comblés.

Le recrutement d'un nombre suffisant de personnel qualifié en poste dans les bureaux de vote le jour du scrutin devient de plus en plus difficile.

Evolution de deux groupes d'âge (Province de l'Ontario)



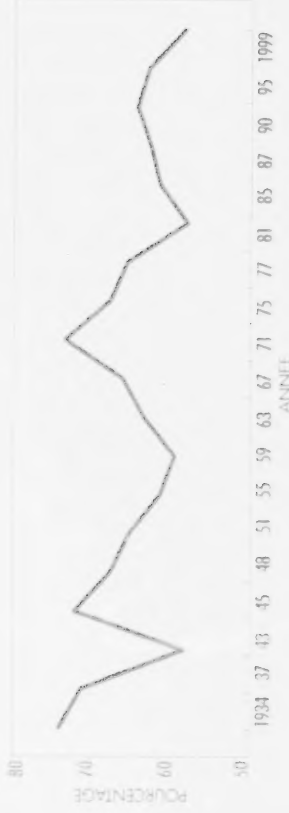
que divers autres, les techniques automatisées de traitement auxquelles sont les plus compatibles pour l'Ontario. Il faudra peut-être apporter d'importantes modifications technologiques afin d'assurer l'utilisation de la technologie et de mettre en œuvre d'autres approches qui nous permettent de remplir notre mandat aux termes de la loi.

Modification des pratiques de gestion électorales

Après l'introduction du Recense permanent des électeurs pour l'Ontario (RPEO), l'un type de électeurs est devenu une tâche permanente et le personnel de chaque circonscription électorale joue un rôle beaucoup plus actif, donnant de l'information au public, faisant remplir des déclarations, scrutant et vérifiant l'identité des électeurs au moment d'une tenue. Ces changements nous obligent à revoir nos responsabilités, notre rôle et notre structure. Tout d'abord, nous devons nous assurer que par le biais du personnel des circonscriptions électorales.

Personnel électoral

En 1994, les services électoraux ont été transférés du personnel des élections provinciales de 1990 en raison de la fusion des unités des circonscriptions électorales.



Relations avec les intervenants

Le maintien de solides relations avec les intervenants aura de plus en plus d'importance dans l'avenir. Pour parvenir à la réalisation de notre vision, il nous faudra établir des relations continues et mettre sur pied des partenariats compatibles avec notre vision.

Un grand nombre de directions du secteur exercent ces fonctions pour la première fois. Le rôle du personnel s'est considérablement accru, et il est possible que les postes de direction du secteur doivent être remplacés par de nouvelles personnes.

Le recrutement et le maintien d'un personnel suffisant de personnel qualifié est particulièrement important de voir le rôle du secteur devenir de plus en plus difficile.

Les facteurs suivants sont essentiels au succès de la réalisation de la vision d'Élections Ontario :

Facteurs de succès

Conduite de scrutins Elections Ontario sera prêt à conduire un scrutin en tout temps, mettant constamment au point et adaptant de nouveaux procédés pour améliorer la tenue des scrutins.

Maximisation des partenariats Elections Ontario profitera au maximum de ses partenariats afin d'échanger sur les pratiques exemplaires, de réduire les coûts électoraux et d'éliminer le dédoublement des services.

Excellence du service Elections Ontario intégrera l'excellence du service à tous les aspects du processus électoral.

Infrastructure solide Elections Ontario aura à sa disposition l'organisation, les installations et la technologie de l'information requises pour soutenir ses activités quotidiennes, la conduite de scrutins, les projets spéciaux et l'amélioration continue des procédés.

Engagement des intervenants Elections Ontario aura la crédibilité voulue pour favoriser la conclusion d'ententes sur les normes électorales et pour faciliter les changements consultatifs nécessaires, en consultation avec les principaux intervenants.

La mise en oeuvre réussie du plan stratégique d'Élections Ontario s'organisera autour de ces cinq (5) facteurs de succès. Chaque facteur de succès a ses propres objectifs principaux, son plan d'action et ses mesures de succès.

FACTES À RETENIR

Conduite de scrutins

Document communiqué en vertu de l'accès à l'information

Objectif

Maintenir constamment la capacité de conduire des scrutins

Plan d'action

- Mettre au point un plan de préparation à la tenue de scrutins (PPTS) afin d'avoir l'assurance d'être en mesure de tenir en tout temps un scrutin dans un délai de 28 jours, lorsque des élections générales, une élection partielle ou un référendum sont annoncés
- Développer et mettre en œuvre un plan de communication afin que les directeurs du scrutin et les autres participants au PPTS soient tenus au courant de la situation et des besoins, relativement au PPTS
- Établir des procédés afin d'examiner régulièrement le PPTS

Maintenir uniformément l'excellence du service dans toutes les circonscriptions électorales

- Établir des normes et des procédés uniformes en matière de service
- Offrir aux directeurs du scrutin une formation exhaustive et un soutien centralisé
- Établir des cibles de rendement; évaluer la performance et faire rapport à ce sujet après chaque scrutin
- Passer en revue et modifier les procédés, lorsque cela est nécessaire

Mise au point proactive de nouvelles possibilités afin d'améliorer la conduite d'élections en Ontario

- Encourager des directeurs du scrutin à participer à des initiatives de perfectionnement permanent en vue des scrutins
- Faire l'essai de nouveaux procédés et processus
- Évaluer les nouvelles technologies en matière de scrutin et les mettre en œuvre, au besoin

Mesure de succès

- Établissement du PPTS – le 31 mars 2002
- Personnel et ressources réunis et disponibles au besoin
- Communication régulière avec les participants du PPTS
- Examen régulier du PPTS

- Établissement de normes et de procédés, et diffusion d'information sur ceux-ci
- Établissement d'objectifs de rendement, p. ex. coût par électeur, temps de traitement par électeur
- Service uniforme
- Sondages sur la satisfaction des intervenants

- Participation des directeurs du scrutin
- Plusieurs nouvelles initiatives mises à l'essai

Infrastructure solide Elections Ontario aura à sa disposition l'organisation, les installations et la technologie de l'information requises pour soutenir ses activités quotidiennes, la conduite de scrutins, les projets spéciaux et l'amélioration continue des procédés.

Objectif	Plan d'action	Mesure de succès
Définir l'infrastructure requise pour conduire efficacement des élections et des scrutins	• Définir la structure organisationnelle, les biens, les installations et la technologie de l'information nécessaires pour soutenir les activités quotidiennes de l'organisme, la conduite de scrutins et l'exécution de projets spéciaux	• Structure organisationnelle confirmée • Établissement des besoins en matière d'infrastructure pour les services essentiels
Planifier et mettre en œuvre l'infrastructure requise	• Mettre en œuvre la structure organisationnelle • Établir un processus pour prioriser et approuver les besoins en matière d'infrastructure, et pourvoir à ceux-ci • Inclure dans le cadre de ce processus un élément d'analyse des besoins en matière d'infrastructure • Obtenir le financement requis	• Financement approuvé • Processus documenté pour la planification et l'analyse de l'infrastructure • Dotation en personnel des postes
Déceler, évaluer et mettre en œuvre proactivement des occasions émergentes pour améliorer l'infrastructure	• Créer des normes et des outils permettant de mesurer la qualité et la productivité, de manière à évaluer l'infrastructure actuelle et les nouvelles possibilités • Suivre les innovations et les pratiques exemplaires présentes dans l'environnement, en vue d'améliorations • Élaborer des plans afin de mener des projets spéciaux ou des projets pilotes dans le but d'évaluer les possibilités nouvelles • Mettre en œuvre les nouvelles possibilités, selon les résultats atteints, lorsque cela est réalisable	• Suivre de près la capacité de l'infrastructure • Rapports réguliers aux membres de la haute direction sur les possibilités d'amélioration • Examen des résultats des projets spéciaux et des projets pilotes • Plans d'action pour mettre en œuvre les résultats

Maximisation des partenariats Elections Ontario profitera au maximum de ses partenariats afin d'échanger des idées sur les pratiques exemplaires, de

Objectif	Plan d'action
Chercher à mettre au point des produits et des services communs qui réduiront le coût des élections, tant pour Elections Ontario que pour ses partenaires éventuels	• Déterminer quels sont les produits et les services communs et préciser les possibilités de rationalisation • Cerner les pratiques exemplaires pouvant être partagées entre les partenaires • Déterminer quelles sont les priorités pour les partenaires • Préciser et promouvoir les avantages des initiatives de collaboration auprès de partenaires éventuels
Établir des rapports de collaboration fondés sur l'acceptation d'interdépendances entre fournisseurs et clients	• Négocier et conclure des partenariats pour la prestation de services • Mettre au point une stratégie de communication continue • Prévoir des occasions officielles de communiquer (p. ex. forums, groupes de travail, groupes consultatifs)
Entreprendre la planification et la coordination conjointes des échéanciers de projets	• Échanger de l'information sur les objectifs et les échéanciers pour la planification des projets et assurer la coordination de manière à réduire les doublons • Préciser clairement le rôle de chaque partenaire • Définir le cadre légal dans lequel le partenariat pourra fonctionner • Continuer de gérer les ententes entre partenaires
Explorer d'autres occasions d'améliorer la conduite du processus électoral par l'entremise de partenariats efficaces	• Cerner les unités fonctionnelles au sein d'Elections Ontario où les partenariats jouent le rôle le plus essentiel • Officialiser les partenariats au sein des unités fonctionnelles • Créer une culture qui récompense le succès par la mise au point de partenariats au sein de l'organisme, p. ex. par l'entremise du processus de gestion du rendement

Engagement des intervenants

Objectif

Obtenir l'engagement des intervenants quant aux normes d'excellence du service

Plan d'action

- Créer un comité consultatif politique comprenant des représentants de tous les partis afin de présenter des commentaires sur les normes d'excellence du service
- Créer le comité consultatif du Registre permanent des électeurs pour l'Ontario (RPÉO), qui inclura nos principaux partenaires (SEFM et Elections Canada) afin de développer des initiatives en matière d'excellence du service
- Communiquer à tous les intervenants notre engagement en matière d'excellence du service

Obtenir l'engagement des intervenants quant à la rationalisation des services électoraux en vue de l'amélioration de la conduite d'élections

- Parrainer la formation d'une association provinciale de professionnels du domaine des élections, laquelle servirait de forum en vue de l'amélioration des processus et de l'efficacité fonctionnelle dans toutes les compétences électorales
- Établir des partenariats stratégiques avec d'autres compétences électorales

Tenir à jour la législation, compte tenu de l'évolution de la technologie et des pratiques électorales

- Passer régulièrement en revue les politiques et la législation
- Obtenir l'apport du comité consultatif politique et du comité consultatif du RPÉO
- Établir un cadre bien constitué pour la présentation de rapports de manière à attirer l'attention sur les initiatives législatives

Mesure de succès

- Établir le nombre de partenaires éventuels
- Cerner quelles sont les pratiques exemplaires
- Déterminer clairement quels sont les besoins des partenaires
- Établir définitivement des associations stratégiques
- Réduction du coût des élections

- Approbation et mise en œuvre d'initiatives de partenariat
- Établissement d'une stratégie de communication
- Nombre d'occasions de communiquer offertes
- Sondages pour mesurer la satisfaction des associés quant au processus

- Les objectifs et les échéanciers des projets sont coordonnés avec des partenaires
- Le rôle de chaque partenaire est précisé et clair

- Identification claire des partenaires et des intervenants pour chaque unité fonctionnelle
- Les compétences et les responsabilités pour l'établissement de partenariats sont incluses dans la description des tâches et dans le processus de gestion du rendement

Mesure de succès

- Création du comité consultatif politique et du comité consultatif du RPEO
- Engagement au sein de l'organisme et à l'extérieur en matière de normes d'excellence du service
- Publication de l'engagement quant à l'excellence du service

- Acceptation du concept d'une association provinciale de professionnels du domaine des élections
- Réunions et tenue régulière de forums avec d'autres compétences électorales

- Ressources internes affectées à la revue des lois
- Initiatives politiques et législatives développées et présentées

Objectif

Promouvoir l'excellence du service dans le processus électoral

Établir des normes mesurables en matière d'excellence du service, pour les services essentiels

Entreprendre des initiatives proactives en matière de communications et d'extension de services

S'assurer que les services soient conformes aux attentes d'intervenants et de clients désignés ou les dépassent

Viser constamment à améliorer le rendement

Plan d'action

- Faire parrainer l'excellence du service par des membres de la haute direction
- Mettre sur pied des équipes pour l'excellence du service (ÉES) à l'échelle de l'organisme lesquelles seront chargées de mener des initiatives d'excellence et d'en faire le suivi
- Encourager la reddition de comptes pour des normes plus élevées en matière de prestation de services

- Élaborer des normes mesurables pour chaque service essentiel
- Veiller à ce que le personnel et les directeurs du scrutin comprennent jusqu'à quel point ils sont responsables d'atteindre les normes de service
- Établir un processus d'évaluation par rapport aux attentes des intervenants

- Communiquer de façon proactive afin d'informer et d'éduquer les intervenants sur les services offerts par Elections Ontario
- Donner aux intervenants plus d'occasions d'avoir accès aux services d'Elections Ontario par des mesures telles que le service Internet, le courriel et les centres d'appels spécialisés

- Mesurer les niveaux de service par la rétroaction (p. ex. sondages ou groupes de discussion)
- Lorsque les niveaux de service ne satisfaisent pas aux attentes, apporter des mesures correctives, modifier les procédés administratifs ou initier des changements législatifs

- Chercher constamment à cerner les pratiques exemplaires en vigueur dans les autres compétences
- Trouver de nouveaux procédés pouvant être avantageux à Elections Ontario, quant à la prestation de ses services
- Encourager et récompenser l'innovation
- Parrainer le perfectionnement professionnel
- Passer continuellement en revue le cadre législatif afin de trouver des modifications pouvant entraîner des améliorations du rendement par rapport aux normes

Mesure de succès

- Établissement d'une ÉES parrainée par le directeur général des élections et la directrice générale adjointe des élections
- Proposition de normes d'excellence du service
- Mise sur pied de systèmes pour la reddition de comptes (p. ex. reconnaissance de l'amélioration du rendement)

- Sélection des services essentiels et des éléments mesurables
- Choix des normes de service
- Établissement des éléments mesurables et du processus d'évaluation

- Vaste plan de communication axé sur divers groupes d'intervenants
- Points d'accès au service plus nombreux

- Mesure et évaluation régulières des services
- Intervention visant à corriger les lacunes quant aux niveaux de service

- Faire continuellement l'inventaire et l'analyse des pratiques exemplaires
- Approbation de nouvelles politiques
- Personnel hautement formé
- Reconnaissance de la performance et de l'innovation des employés
- Modifications législatives, lorsque celles sont appropriées

La Route A SUIVRE...

LA MISE EN ŒUVRE RÉUSSIE du plan stratégique d'Élections Ontario s'organisera autour des éléments suivants :

Degré élevé de participation des intervenants

Élections Ontario ne mènera pas dans l'isolement sa quête de l'excellence du processus électoral. La participation des intervenants et l'établissement de solides partenariats feront partie intégrante du processus de mise en œuvre.

Normes, objectifs et responsabilité

Élections Ontario travaillera avec les intervenants afin d'établir des normes d'excellence du service qui soient claires et mesurables. Des objectifs clés ont été identifiés pour chaque élément du service. La responsabilité sera assurée grâce à une évaluation continue de la performance par rapport aux normes.

Priorités stratégiques – Les composantes de base du succès

Des priorités stratégiques et des points de repère ont été définis pour chaque année du plan stratégique. Ce sont les composantes de base du succès.

2002 Préparation à la tenue de scrutins

Priorités

- Assurer de façon continue la préparation à la tenue de scrutins
- Promouvoir l'excellence du service (ES)
- Établir des normes mesurables d'ES
- Obtenir l'engagement des intervenants quant aux normes d'ES et à la rationalisation
- Déterminer les produits et les services communs, ainsi que les possibilités de partenariats
- Établir des rapports de collaboration avec les intervenants
- Définir les besoins en infrastructure pour la tenue efficace de scrutins
- Examen annuel du plan stratégique et des initiatives stratégiques, de manière à suivre les progrès et passer en revue les priorités

Jalons

- Parachèvement du plan de préparation à la tenue des scrutins (PPTS) – le 31 mars 2002
- Établissement et soutien par les intervenants de normes d'excellence du service (ES)
- Structure organisationnelle et obtention de financement pour l'infrastructure essentielle
- Développement du plan de mise en œuvre

2003 Conception et Réalisation sel

Priorités

- Assurer de façon continue la préparation à la tenue de scrutins
- Maintenir uniformément l'excellence du service pour la tenue de scrutins dans toutes les circonscriptions électorales

Composantes de base de succès

2006 Le Nouveau Plan Stratégique

2004 Optimisation de la conduite de scrutins en Ontario

Priorités

- Assurer de façon continue la préparation à la tenue de scrutins
- Continuer de maintenir uniformément l'excellence du service pour la tenue de scrutins dans toutes les circonscriptions électorales
- Continuer de veiller à ce que tous les services soient conformes aux attentes des intervenants ou les dépassent
- Passer continuellement en revue la législation pour qu'elle demeure à jour, compte tenu de l'évolution de la technologie et des pratiques électorales
- Chercher activement de nouvelles possibilités de rationalisation, de rehausser la prestation de services et d'améliorer l'infrastructure

- Veiller à ce que les intervenants aient confirmé leur intérêt
- Examen annuel du plan stratégique et des initiatives stratégiques afin d'évaluer les progrès et de passer en revue les priorités

Jalons

- Examen continu du PPTS
- Examen continu de la performance mesurée contre les normes d'ES
- Recherche et mise en œuvre des pratiques exemplaires
- Examen régulier de la capacité de l'infrastructure et améliorations
- Élargissement des partenariats axés sur la prestation de services

2005 Vers L'avenir

Priorités

- Assurer de façon continue la préparation à la tenue de scrutins
- Continuer de maintenir uniformément l'excellence du service pour la tenue de scrutins dans toutes les circonscriptions électorales
- Continuer de veiller à ce que tous les services soient conformes aux attentes des intervenants ou les dépassent
- Mettre en œuvre de nouvelles possibilités de rationalisation, de rehausser la prestation de services et d'améliorer l'infrastructure
- Établissement de procédés relativement au plan stratégique
- Entreprendre une vaste analyse des initiatives du plan stratégique et évaluer les résultats

- Obtenir l'engagement et la participation des intervenants au plan stratégique
- Préparer un nouveau plan stratégique

Jalons

- Examen continu du PPTS
- Nouvelles initiatives visant à optimiser la conduite de scrutins en Ontario
- Approbation et mise en œuvre du processus d'élaboration du plan stratégique
- Engagement des intervenants au processus d'élaboration du plan stratégique
- Ébauche du plan stratégique — au début de 2006

Les normes établies

- Veiller à ce que tous les services soient conformes aux attentes des intervenants ou les dépassent
- Mettre en œuvre une vaste stratégie de communication / d'extension de services
- Officialiser des partenariats axés sur la prestation de services afin de réduire les coûts et d'améliorer le service

- Mettre en œuvre l'infrastructure nécessaire
- Examen annuel du plan stratégique et des initiatives stratégiques afin d'évaluer le progrès et de passer en revue les priorités

Jalons

- Examen continu du PPTS
- Rapport sur la performance mesurée contre les normes d'ES à la suite de chaque scrutin et pour d'autres services
- Achèvement de l'implantation de l'infrastructure essentielle
- Officialisation de partenariats axés sur la prestation de services

Commentaires de participants formulés lors des consultations sur le plan stratégique

« Ayant fait preuve d'excellence
dans la gestion et la tenue de scrutins,
Élections Ontario sera recherchée
pour fournir de l'aide et des conseils
en matière d'élections. »

« Nous cherchons activement à établir
des partenariats avec d'autres
intervenants ... dans le but d'améliorer
le processus électoral. »

« Nous nous sommes engagés
à investir dans la formation
continue du personnel. »

Nous attachons beaucoup d'importance à votre opinion.

Si vous avez des commentaires ou des questions sur le plan stratégique ou sur Élections Ontario,
veuillez communiquer avec nous:



Élections Ontario
Directeur général
des élections
51, chemin Rolark
Toronto (Ontario)
M1R 3B1

Appels sans frais en Amérique
du Nord 1 800 677-VOTE (8683)

Appels sans frais en Ontario
1 888 ONT-VOTE (668-8683)

Appels de Toronto (416) 326-6300

TTY 1 888 292-2312
Ontario seulement

TÉLÉCOPIEUR : (416) 326-6200

Courriel :

info@electionsontario.on.ca

Site web :

www.electionsontario.on.ca